

Expte.

DI-689/2018-9

**Excmo. Sr. Alcalde-Presidente  
AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA  
Plaza del Pilar, 18  
50001 Zaragoza**

## **I.- ANTECEDENTES**

**Primero.-** En su día, tuvo entrada en esta Institución un escrito que quedó registrado con el número de referencia arriba expresado, al que ruego haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

**Segundo.-** En el mismo se aludía a lo siguiente:

*“Igualmente, quiero que conozca la situación con respecto a la Oficina Municipal de Información al Consumidor del Ayuntamiento de Zaragoza y hace un llamamiento al Alcalde para que cumpla con lo establecido en el artículo 42 de la Ley 10/2017, de 30 de noviembre, asumiendo como competencia propia la protección al consumidor, y que se comprometa con los ciudadanos de Zaragoza a dotar a la OMIC de unas mejores instalaciones atendiendo a los criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores (las cartas remitidas a. Sr. Alcalde no han tenido respuesta alguna).*

*Se ha tenido conocimiento a través de los medios de las graves deficiencias en las instalaciones, de la precariedad de medios y la carencia de recursos humanos que afectan a las Oficinas del Consumidor de titularidad pública para poder realizar sus funciones de servicio a la ciudadanía con eficacia. Podemos citar como ejemplo la situación de la OMIC del Ayuntamiento de Zaragoza, que ha sido trasladada de ubicación tres veces en menos de dos años, rebajando el espacio físico a la mínima expresión, y reduciendo desde 2010 la plantilla de personal de 11 a 3 técnicos asesores. Estas deficiencias se pusieron de manifiesto en el informe del Servicio Municipal de Prevención y Salud de 23 de junio de 2017, que alertaba de la existencia de varias deficiencias detectadas en la Oficina Municipal de Información al Consumidor (OMIC), ubicada en la planta calle de la Casa Consistorial, en la plaza del Pilar.*

*En dicho informe se incluyen carencias pendientes de subsanar desde el 2002. La mayoría de los incumplimientos están relacionados con el*

*reducido espacio del que disponen los empleados y la distribución del mobiliario. El texto expone que sería necesario contar con una sala de espera amplia, aumentar la separación entre las diferentes mesas de trabajo y crear un espacio donde colocar los archivadores de los expedientes. El documento hace especial hincapié en la necesidad de tener habilitadas zonas donde atender a los usuarios “salvaguardando el derecho a la privacidad y confidencialidad”. Entre las carencias detectadas destacaba la ausencia de medidas para “la prevención, protección y control” de situaciones conflictivas que puedan producirse, como “posibles agresiones verbales y físicas o actitudes amenazantes que puedan suponer un riesgo potencial para la seguridad de los trabajadores”.*

*Desde que se redactó este informe el pasado mes de junio de 2017, no tenemos constancia de que se ha haya adoptado alguna medida por parte del Ayuntamiento para tratar de atajar los problemas detectados. Se pone de relieve que actualmente la plantilla de la OMIC está formada por un auxiliar administrativo, dos técnicos auxiliares y el puesto de dirección. Cuatro personas frente a las once que había en el 2010.*

*En este mismo sentido se solicita al Gobierno de Aragón que tome cartas en el asunto y ejerza sus competencias establecidas en la Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón, para garantizar un nivel de calidad y eficacia en la prestación de este servicio a favor de los ciudadanos aragoneses.*

*Las instalaciones de las OMIC deben ser el lugar adecuado para la prestación del servicio al público asistente, reuniendo las características de accesibilidad, centralidad y proximidad, con despachos, sala de reuniones y sala de espera que garanticen la confidencialidad y privacidad de los asuntos que plantean los consumidores y usuarios. Debe existir espacio suficiente para ubicar dependencias y área administrativa, en aras a cumplir adecuadamente las necesidades del servicio y la accesibilidad de los usuarios a estas dependencias que exige el normal desarrollo de las competencias municipales de Consumo. Por otra parte, siguiendo las recomendaciones del Instituto Nacional del Consumo, ahora AECOSAN, y de la Comisión de Consumo de la FEMP, las Oficinas de Información al Consumidor deben estar perfectamente diferenciadas de la Administración municipal que les da soporte, a ser posible en local o edificio distinto, para garantizar la credibilidad, su neutralidad e imparcialidad, pues el usuario de los servicios públicos formula también consultas, quejas y reclamaciones sobre contratistas, concesionarios y servicios municipales.*

*Por todo lo anteriormente expuesto, se solicita:*

*Que se traslade al Alcalde de Zaragoza, la preocupación por la situación de la OMIC de la Ciudad de Zaragoza, ante un panorama de presunto desmantelamiento y de privatización que pudiera estar produciéndose en los últimos años de un servicio público básico, obligatorio por ley y gratuito, muy demandado por la población, y que está sufriendo especialmente desde 2015 graves incidencias que pudieran perjudicar la*

*eficacia en su funcionamiento dadas las carencias de recursos humanos, materiales, económicos, etc.; recomendándole que adopte las medidas oportunas para su potenciación y restablecimiento de medios y organización, dada la vigencia de la Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón, que en su artículo 42 recoge la defensa de los consumidores y la OMIC como una competencia municipal propia del municipio de Zaragoza.”*

**Tercero.-** A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla de nuevo a supervisión y dirigimos al Ayuntamiento de Zaragoza con la finalidad de recabar la información precisa sobre las cuestiones planteadas.

**Cuarto.-** En cumplida contestación a nuestro requerimiento, se nos proporcionó un informe en los siguientes términos:

*En este ultimo escrito de queja remitido se alude a informaciones aparecidas en medios, que no se especifican, relativas deficiencias en instalaciones, precariedad de medios y carencia de recursos humanos manifestando que la OMIC del Ayuntamiento de Zaragoza ha sido trasladada de ubicación tres veces en menos de dos años.*

*Con respecto al cambio de ubicación de la OMIC , se pasa a informar a este respecto, que en abril de 2011 mediante Decreto de Consejero que ejercía en esa fecha la competencia sobre la materia de consumo en este Ayuntamiento, en se acuerda el traslado de la OMIC de Zaragoza (a la planta baja del Edificio de la Casa Consistorial de la plaza del Pilar) materializando el cambio del emplazamiento en el que había estado instalada, durante más de veinte años. Al tratarse de una oficina ubicada en un piso de la planta segunda de la calle San Jorge nº1, que el Ayuntamiento tenía en régimen de alquiler, no se consideraba éste un emplazamiento adecuado, ya que además de suponer un coste añadido, no cumplía con las normativas aplicables a servicios ciudadanos en materia de supresión de barreras arquitectónicas y evacuación, no permitiendo el acceso en ascensor a personas con silla de ruedas, por lo que claramente no reunía las condiciones mínimas de accesibilidad.*

*Esta decisión de traslado se tomó previa valoración de las necesidades y características del servicio a prestar y en aras de posibilitar y armonizar la optimización de recursos, conjugando con el necesario interés de visibilizar la OMIC como un servicio municipal, lo que a la vez posibilitaba dotarla de un mayor engarce con otros servicios municipales considerando que ello redundando en una mayor agilidad y simplificación de trámites y consultas a los ciudadanos y del propio trabajo administrativo de los funcionarios.*

*El encuadre de este servicio municipal en la planta calle del edificio de la Casa Consistorial se estimó la medida más adecuada, atendiendo a las características del mismo, y por reunir condiciones de accesibilidad, comodidad para los usuarios y visualización como municipal de este servicio a los ciudadanos.*

*Debido a la reubicación de diferentes servicios municipales y atendiendo a las necesidades de expresadas por la propia dirección de la OMIC, se decidió el traslado dicha oficina a la un local municipal independiente , situado en planta baja de la calle Boterón, si bien este cambio ocasionó también una queja (DI-2064/2016-9) planteada ante su institución, por no considerar tampoco este espacio adecuado, por lo que en atención a la misma se autorizó por decreto de 13 de marzo de 2017 el regreso a la planta calle de la Casa Consistorial todo ello en aras a ofrecer el mejor servicio y con las más adecuadas instalaciones.*

*Los traslados de la OMIC se han efectuado teniendo siempre en consideración a los ciudadanos destinatarios de sus servicios y por supuesto evaluando diferentes factores técnicos entre los que que tiene el emplazamiento reúna las condiciones adecuadas para el personal que presta sus servicios en esta oficina.*

*Con fecha 22 de marzo de 2017 se entregó informe en el servicio de asuntos generales del Ayuntamiento de Zaragoza, relativo a una nueva queja suscitada, en este caso, por el retomo de la OMIC a la Casa Consistorial, ubicación que es la que mantiene este servicio en la actualidad.*

*En dicha contestación a la nueva queja reflejada en el expediente 0306303/17 se señalaba que desde el respeto a la normativa de los espacios de trabajo se intentaba conciliar el deseo de armonizar las peticiones de traslado de personal, a nuevas ubicaciones, con los espacios existentes en dependencias municipales.*

*Con fecha 12 de febrero de 2018 tiene entrada en este Ayuntamiento escrito del Justicia de Aragón trasladando una nueva queja en la que se señala la existencia de presuntas deficiencias detectadas en la ubicación actual de la OMIC en esta casa consistorial.*

*Cabe señalar que con anterioridad, se había realizado una inspección de oficio, y a la vista de informe remitido con fecha 23 de junio de 2017, por el Servicio de Prevención y Salud Laboral en el que se recogió la necesidad de acometer actuaciones o medidas preventivas se procedió ha realizar todas las modificaciones y adecuaciones que en el mismo se sugerían.*

*En concreto se acometieron trabajos de adecuación en instalaciones, cuadros eléctricos, redes y sistemas ,señalización, evacuación y salida. (Se adjunta informe de fecha 3 de abril de 2018 de la Jefa del Servicio de Asuntos Generales-Organización y anexos de petición de trabajos de adecuación DOC. 1)*

*Ademas de todo ello se señala en lo relativo a la formación e información de los trabajadores que la implantación de un "Plan de actuación emergencias" es competencia del Servicio de Prevención y Salud Laboral que lo viene implementando con la debida colaboración de los miembros de dicha unidad de Consumo.*

*Produce extrañeza la afirmación que nos traslada de que en la queja*

*presentada se alude a que las carencias permanecen sin subsanar desde 2002, cuando la OMIC fue trasladada a su actual emplazamiento el 13 de marzo de 2017 y no nos consta reclamación anterior de los funcionarios de las servicios que ocupaban dicho espacio con anterioridad y hasta la mencionada fecha de 2017.*

*En lo relativo a la inquietud manifestada en relación con la afirmación vertida sobre la existencia de carencias entre las que destacaba la "ausencia de medidas para la prevención, protección y control de situaciones conflictivas" que puedan producirse, como "posibles agresiones verbales y físicas o actitudes amenazantes que puedan suponer un riesgo para la seguridad de los trabajadores", cabe señalar que hasta la fecha no consta registro de que se haya producido incidente alguno, si bien se considera que el actual emplazamiento de la Casa Consistorial en Plaza del Pilar es adecuado y contribuye a minimizar la existencia de posibles riesgos, ya que cuenta con vigilancia a cargo de la policía municipal y accesos al público dotados de escaner. Ello garantiza una mejor prevención de situaciones conflictivas, que pudieran producirse, garantizando que el personal de la oficina de información al consumidor no se encuentre en situaciones de desprotección y /o indefensión debido a que cuenta con la proximidad y colindancia de las dotaciones de policía local adscrita a la vigilancia del edificio.*

*Por lo señalado no se puede afirmar que este Ayuntamiento no haya adoptado medidas como se afirma en el escrito, desde que se tienen constancia de la existencia de reclamación y/o sugerencias de mejoras, más bien al contrario, ya que se solicita informe al Servicio de Prevención y Salud y mientras este se elabora y decretan las actuaciones a realizar se remite con fecha 22 de marzo de 2017 se remitió contestación a los Expedientes 434258/17 y 628388/17 planteados en relación con la queja DI-2064/2016-9 indicando que el traslado a la Casa consistorial se había efectuado con la debida adopción de medidas de identificación de los espacios, zonas de espera de los usuarios, así como el ofrecimiento de diferentes vías para resolver consultas diferente al presencial por medios telefónicos y telemáticos.*

*Cabe señalar que en aras a garantizar que la OMIC de Zaragoza tenga a su disposición la mejor dotación de medios en lo que a espacios e instalaciones se refiere en el mes de enero de 2018 se ofreció efectuar el traslado definitivo de la OMIC al Edificio Seminario de este Ayuntamiento que constituye el centro administrativo de este Consistorio y que posee las más modernas y adecuadas instalaciones de todas las que son titularidad de este Ayuntamiento, en la que existe también actualmente disponibilidad de espacio con más del doble de metros cuadrados que el espacio que ocupa actualmente.*

*Cuando se planteo al responsable de la OMIC la posibilidad de este traslado al Edificio Seminario esta fue rechazada tajantemente de forma verbal en reiteradas ocasiones y por escrito mediante un correo electrónico de fecha 28 de febrero de 2018 remitido a la Jefatura del Servicio de*

*Organización y Servicios Generales. En dicho correo que se adjunta (Doc.2 ) el Jefe de Unidad de la OMIC de Zaragoza señala:" a fin de evitar graves perjuicios a los ciudadanos y usuarios de esta oficina que ya conocen su ubicación y acceso, así como al personal funcionario destinado en la OMIC solicitamos que se paralice cualquier traslado de instalaciones al Centro administrativo el Seminario"*

*A la vista de la voluntad manifestada de forma expresa por la jefatura de la OMIC señalando su deseo de que se mantenga el actual emplazamiento de la Oficina en la planta baja del Edificio de la casa Consistorial considerando en su escrito que es la ubicación más adecuada, para los consumidores por ser ésta accesible y conocida y señalando que ello es coincidente con el sentir del personal funcionario y a mayor abundamiento habiendo sido subsanadas por este Ayuntamiento las posibles deficiencias detectadas por el Servicio de Prevención y Salud Laboral se entiende solucionada de forma definitiva la cuestión relativa al emplazamiento de esta oficina.*

*Por ello se desconoce a que incumplimientos o deficiencias no subsanadas en relación con las instalaciones de la OMIC alude la queja recibida en fecha 24 de mayo de 2018, que quizá ha podido ser formulada desconociendo la manifestada conformidad de la jefatura de la OMIC con el actual emplazamiento.*

*En lo relativo a la dotación de medios humanos y al número de técnicos asesores de Consumo se pasa a detallar que la plantilla municipal en lo que a la Oficina de Información al Consumidor de este Ayuntamiento se refiere esta Compuesta actualmente por un Técnico de Administración General Grupo Jefe unidad jurídica de Consumo A1, una Técnico auxiliar grupo C1 y un auxiliar administrativo C2 . A este personal funcionario hay que añadir un Técnico auxiliar grupo C1 y y una auxiliar administrativo C2 que están contratados para desempeñar tareas de la OMIC dentro del Convenio establecido entre el Gobierno de Aragón y este Ayuntamiento. Dicho Convenio de Colaboración viene desarrollándose desde su firma inicial en 2005 y hasta la fecha ha posibilitado la contratación de personal para apoyar la atención al público desarrollada por este servicio. En el escrito de queja se indica que se ha reducido desde 2010 la plantilla de personal de 11 a 3 asesores, éste completamente inexacto, ya que en 2010 la OMIC contaba con el personal actual (Técnico de Administración General Grupo Jefe unidad jurídica de Consumo A1, una Técnico auxiliar grupo C1 y un auxiliar administrativo C2 . A este personal funcionario hay que añadir un Técnico auxiliar grupo C1 y una auxiliar administrativo C2) al que había que añadir una técnico medio A2 que pasó tras una reestructuración de servicios y personal a desempeñar funciones en el Área de Servicios públicos, y un técnico auxiliar C2.*

*Es voluntad de este Ayuntamiento dentro del Convenio suscrito con el Gobierno de Aragón proceder, de la forma más rápida que resulte posible, a la contratación de otro técnico auxiliar, para dar cumplimiento al convenio (en el que se establecen 2 puestos de trabajo de esta categoría) y en lo que*

*compete a la plantilla dado que la plaza de técnico auxiliar de consumo funcionario se encuentra en este momento ocupada de forma interina se proceda de conformidad con la necesidad dar cumplimiento a la necesaria tasa de reposición de personal funcionario mediante la convocatoria del correspondiente proceso selectivo de oposición. Todo ello en aras a que dicho servicio cuente con el mismo número de personas adscritas al mismo que con anterioridad.*

*Cabe señalar que la OMIC cuenta con el apoyo en su labor de diferentes Puntos de Información al Consumidor (PIC) que constituyen un servicio publico descentralizado cuya finalidad es facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios de protección al consumidor.*

*Dichos puntos son gestionados por Asociaciones de Consumidores de Zaragoza que actúan como entidades colaboradoras de la Administración municipal y prestan sus servicios de atención bien en oficinas sitas en dependencias municipales (Centros Cívicos y/o Juntas de Distrito) o en la Sede de las respectivas Asociaciones.*

*Se adjunta Documento explicativo con indicación de servicios prestados especificando si se trata de información general o sectorial sobre consumo, así como calendario y horarios de funcionamiento.*

*Por todo lo señalado se constata la voluntad de este ayuntamiento de acometer la gestión directa de la información al consumidor prestada en la OMIC de Pza. del Pilar en la atención al público se desarrolla los lunes, miércoles y jueves en horario de 10,30 a 13,30 h., la cual se complementa con la prestada en los PIC. Todo ello en aras a poder ofrecer a los ciudadanos una mayor amplitud de horarios (ya que se incluye atención por las tardes) lo cual que redunde en una mejor calidad de servicio, cumpliendo así mismo con los objetivos de descentralización dirigida a favorecer la proximidad de los servicios públicos a los ciudadanos y se fomenta el asociacionismo en materia de consumo.*

*En resumen la atención al publico en la la OMIC es de 9 h. a la semana los PIC generales de información al consumidor 36 h. semanales y PIC especializados 87 h. semanales. Siendo 132 las horas horas totales semanales de disponibilidad de servicio de información a los consumidores del municipio de Zaragoza, en diferentes zonas y franjas horarios ofertadas en OMIC y PICS.*

*Por ello entendemos resuelta la inquietud trasladada en la parte final de la queja remitida en relación con la "preocupación con la situación de la OMIC, ante un panorama de presunto desmantelamiento y privatización ....de un servicio básico, obligatorio por ley y gratuito, muy demandado por la población..."*

*Ya que como le señalamos en este escrito, es voluntad de este Ayuntamiento, pionero en la defensa efectiva de los intereses de los consumidores y usuarios, seguir prestando este servicio en las mejores instalaciones posibles adecuándolas en todo momento al plan municipal de*

*prevención y salud laboral así como en lo relativo al personal adecuado para la atención al público. Por ello hemos acometido y acometeremos cuantas medidas resulten necesarias tanto en las instalaciones como en la dotación de medios humanos a través de la oferta pública de empleo en aras de hacer efectiva la tasa de reposición del personal funcionario que acceda a jubilación y de igual manera en la aplicación del Convenio suscrito con el Gobierno de Aragón que permite la Contratación de personal de apoyo.*

**Quinto.-** A la vista de la contestación transcrita, y visto el nuevo informe aportado por uno de los interesados, se solicitó una ampliación del siguiente tenor literal:

*“En consecuencia, le agradeceré que me amplíe la información remitida, indicándome si en cuanto a su emplazamiento, se está dando cumplimiento al Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad en los lugares de trabajo, así como si considera que las salas o espacios para atender a los ciudadanos, el trabajador puede atender las consultas salvaguardando el derecho a la confidencialidad y protección de datos a la que está obligada durante el ejercicio de sus funciones.”*

**Sexto.-** Pese a haber reiterado en varias ocasiones el informe al Ayuntamiento de Zaragoza, hasta la fecha actual no se ha obtenido contestación alguna a tal fin.

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**Primera.-** El artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, establece que *“todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones”,* y añade que *“las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada en todas sus dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora”.*

**Segunda.-** Con todas las salvedades y cautelas posibles a la vista de la falta de información por parte del Ayuntamiento de Zaragoza, uno de los interesados aportó un escrito remitido el 27 de noviembre de 2018, en el que se hacía constar que la ubicación de la OMIC en la planta baja del consistorio junto a la Oficina de Relaciones con los Ciudadanos, separados por una pared de madera no insonorizada y sin aislamiento acústico alguno, daba lugar a que tuvieran que soportar ruidos derivados de conversaciones de los distintos ciudadanos que acuden diariamente a esta última oficina (de 180 a 200 atenciones diarias).



A esto añadían que se habían instalado dos pantallas de televisión con dispensador de números y avisadores del público tanto fuera en el hall del patio de operaciones como en el interior del recinto, generando un ruido ambiental que se extiende por todo el recinto, perjudicando la concentración, el “confort laboral” y la comunicación con los usuarios de la OMIC, resaltando que desde la entrada en vigor de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, los técnicos de consumo de la OMIC son mediadores de consumo.

**Tercera.-** A consecuencia de esta denuncia, el Servicio de Prevención y Salud Laboral del Ayuntamiento realizó una vivista de comprobación emitiendo un informe en el que se constataba que las mediciones iban desde 60 a 67,9 db (A) con hasta 8 timbres de llamada, las cuales se encontraban dentro de los valores límite del Real Decreto 286/2006, sobre protección de la salud y seguridad de los trabajadores contra los riesgos relacionados con la exposición al ruido.

El Real Decreto 486/1997, sobre disposiciones mínimas de Seguridad y salud en el trabajo y, en concreto, en su Anexo III, se establece que:

*“1. La exposición a las condiciones ambientales de los lugares de trabajo no debe suponer un riesgo para la seguridad y la salud de los trabajadores.*

*2. Asimismo, y en la medida de lo posible, las condiciones ambientales de los lugares de trabajo no deben constituir una fuente de incomodidad o molestia para los trabajadores”.*

Por otra parte, en la Guía Técnica del Real Decreto 488/1997, sobre disposiciones mínimas de Seguridad y Salud en el uso de pantallas con visualización de datos se dispone que *“para tareas difíciles y complejas (que requieren concentración el nivel sonoro continuo equivalente, LAeq, que soporte el usuario, no debería exceder los 55 dB(A).* En el informe municipal del Servicio de Prevención y Salud Laboral se constata que se excede del nivel de dB permitido.

Por ello, el propio Servicio recomendaba que se llevaran a cabo una serie de medidas preventivas consistentes en las siguientes:

*”1.- Eliminación del ruido en su origen o la reducción al nivel más bajo posible de los avisadores acústicos instalados, recomendando que el nivel sonoro continuo equivalente , LAeq no exceda de los 55 dB(A).*

*2. Reubicación de la zona de espera del pasillo junto a las mesas de atención al público de la ORC, por ejemplo, a la entrada al recinto del ala oeste donde se encuentra la rampa. De esta forma se aleja dicha zona de espera de los puestos de trabajo mejorando con esta medida la comunicación y protección a la intimidad personal con los ciudadanos y usuarios que*

*acuden. Así como también al reubicar la pantalla con el avisador acústico en la nueva ubicación se alejarían los focos emisores de ruido.*

*3. Estudiar y valorar otras medidas de carácter técnico y organizativo como la reubicación de aquellos puestos de trabajo que realicen tareas que impliquen más atención y concentración con la finalidad de que en dichos puestos no se excedan LAeq 55 dB(A).”*

**Cuarta.-** Desconocemos si dichas propuestas han sido o no valoradas, pero a entender de esta Institución las mismas han de ser objeto de atención y consideración, resultando también conveniente realizar una evaluación del espacio de trabajo donde realiza sus funciones el personal del servicio encargado de la defensa efectiva de los intereses de los consumidores y usuarios.

### **III.- RESOLUCIÓN**

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, me permito resolver lo siguiente:

**Primero.-** Recordar al Ayuntamiento de Zaragoza la obligación que le impone el artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, de auxiliar a esta Institución en sus investigaciones.

**Segundo.-** Que, de ser el caso, sean tomadas en consideración las medidas preventivas señaladas en el informe del Servicio de Prevención y Salud Laboral del propio Ayuntamiento, adoptando cualesquiera otras pudieran contribuir a mejorar el funcionamiento de la Oficina municipal de Información al Consumidor, garantizando que en las salas o espacios en los que se atiende a los ciudadanos se salvaguarda el derecho a la confidencialidad y a la protección de datos, y atendiendo a la esencial función que se presta de protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no Sugerencias formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa

**Zaragoza, a 14 de octubre de 2019**

**JAVIER HERNÁNDEZ GARCÍA**

## **LUGARTENIENTE DEL JUSTICIA**